

As Boas Práticas de Sustentabilidade nas Empresas e Organizações



PRÉMIO CIDADANIA DAS EMPRESAS E ORGANIZAÇÕES

4ª EDIÇÃO

Estudo elaborado em parceria, pela
AESE - Escola de Direcção e Negócios e PwC

ORGANIZADORES



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJECTIVOS	2
3. METODOLOGIA	3
Etapas do Prémio	3
Metodologia de Avaliação das Empresas e Organizações	3
4. EMPRESAS – PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE	4
Enquadramento	5
Pilar Económico	7
Pilar Ambiental	18
Pilar Social	12
Síntese	15
5. ORGANIZAÇÕES - PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE	17
Análise das Políticas e Medidas	17
Evolução das Políticas e Medidas	21
Síntese	23

1. INTRODUÇÃO

A AESE – Escola de Direcção e Negócios e a PwC, organizam em parceria, desde 2006, o Prémio Cidadania das Empresas e Organizações. Em 2010 realizou-se a 4ª edição desta iniciativa, que visa reconhecer as entidades com as melhores práticas de sustentabilidade.

Numa era em que se discute numa base diária as problemáticas sociais, éticas e ambientais, é urgente ter conhecimento de como lidam as Empresas e as Organizações com estas novas temáticas. Urge, igualmente, distinguir aquelas empresas que, por determinado motivo, se encontram na vanguarda, ou que dada a sua estrutura empresarial ou organizacional manifestam um claro esforço na adaptação às novas exigências.

O Prémio Cidadania prima pela sua originalidade, em especial pela inclusão das Organizações Não Governamentais ao lado das Empresas, contribuindo para o reconhecimento e divulgação das instituições mais sustentáveis em Portugal. Não sendo fácil para uma empresa a missão de conciliar a sua actividade e objectivos de negócio com as vertentes do Prémio, mais complicada se revela esta missão para organizações que possuem recursos reduzidos. Atingir os mais elevados patamares da gestão e sustentabilidade do valor das organizações não é tarefa fácil mas certamente distintiva para os que o conseguem, instituições e pessoas.

Embora o universo de participantes não justifique conclusões estatisticamente válidas, se for assumido que participaram os que mais investem nas questões associadas à sustentabilidade, será certamente uma boa panorâmica acerca das boas práticas dos que já actuam nesta área. Neste contexto, o estudo agora publicado incide precisamente sobre a análise de como as Empresas e Organizações em Portugal procuram no seu dia-a-dia ser económica, social e ambientalmente “cidadãs responsáveis”, procurando analisar as medidas formais e não formais que adoptaram e que se mostraram relevantes. Utilizando os resultados obtidos durante as quatro edições do prémio já realizadas, procurou-se efectuar uma avaliação da evolução e das principais tendências em matéria de políticas e práticas de sustentabilidade.

2. OBJECTIVOS

O objectivo do Prémio Cidadania das Empresas e Organizações é distinguir as empresas e organizações pela implementação de medidas e práticas de sustentabilidade que visem melhorar o seu desempenho e desenvolver a comunidade em que se inserem. Este prémio divide-se em duas categorias:

Categoria Empresas – foram distinguidas as empresas que pelo seu desempenho optimizam as sinergias entre as vertentes: económica, ambiental e social. Foram consideradas nove categorias distintas de sectores de actividade, designadamente:

- *Utilities*;
- Produtos Industriais (PI);
- Tecnologia, informação, comunicação e entretenimento (TICE);
- Banca;
- Seguros;
- Transportes e Logística (TL);
- Retailho e Consumo (RC);
- Construção;
- Outros Serviços (OS).

Categoria Organizações – foram distinguidas as organizações não governamentais com melhor desempenho ao nível do objecto final das mesmas, no que diz respeito à aplicação dos recursos existentes, organização e sustentabilidade da instituição.

3. METODOLOGIA

Etapas do Prémio

O processo do Prémio engloba várias etapas, desde a inscrição dos candidatos até à fase de decisão pelo júri. As etapas foram acompanhadas por uma equipa conjunta de profissionais da PwC e da AESE. O processo consta das seguintes fases:

1. Inscrição:

nesta etapa, iniciada em Junho de 2010, cada empresa e organização interessada procedeu à sua inscrição no sítio *web* oficial do Prémio (www.premiocidadania.com), de modo a registar os seus contactos e principais características. Após a fase de inscrição, cada entidade respondeu e submeteu o questionário de avaliação. Apenas foram aceites os participantes que submeteram validamente o questionário preenchido na sua totalidade. Nesta 4ª edição do Prémio, o número foi de 31 empresas e 16 organizações. Relativamente a 2009, existe um aumento de 3 entidades no número de empresas participantes e 7 nas organizações.

2. Avaliação:

nesta segunda etapa, as empresas e organizações candidatas ao Prémio foram classificadas de acordo com o seu desempenho em sustentabilidade, com base nas suas respostas ao questionário e anexos enviados.

3. Seleção:

na terceira fase, foi preparada uma primeira lista das empresas e organizações com melhor desempenho. As respostas e pontuações destas empresas foram analisadas e revistas, tendo-se seguido uma fase de visitas e entrevistas a empresas, para confirmação de respostas e esclarecimento de dúvidas. Após a realização das visitas foi efectuada uma segunda correcção à pontuação das entidades finalistas.

Finalizada esta etapa, foi elaborado o relatório de apresentação de resultados ao júri, que serviu de base ao processo final de decisão.

4. Nomeação de vencedores:

nesta última fase, coube ao júri nomear e votar os vencedores nas diferentes categorias, apresentando a sua decisão final.

Metodologia de Avaliação das Empresas e Organizações

No caso das empresas, a metodologia de avaliação é baseada num questionário desenvolvido pela PwC que segue as linhas internacionais mais exigentes nestas temáticas, de modo a avaliar as empresas candidatas ao Prémio. As entidades foram classificadas através da análise das respostas ao questionário, avaliando o seu desempenho em quatro categorias: Enquadramento, Pilar Económico, Pilar Ambiental e Pilar Social.

- A primeira área de análise, o **Enquadramento**, é constituída por duas secções: 'Informação Geral' e 'Estratégia de Sustentabilidade'
- As questões destinadas a avaliar o desempenho no **Pilar Económico** são divididas em dois grupos: 'Governance e Gestão de Risco' e 'Inovação e Sustentabilidade Económica'. Na primeira parte são abordados temas como a organização das empresas e a gestão de actividades. A segunda parte incide sobre a avaliação da satisfação de clientes e a investigação e desenvolvimento.
- No **Pilar Ambiental** são avaliadas as 'Políticas e Práticas de Gestão' e o 'Desempenho Ambiental'. No âmbito do desempenho ambiental são abordados temas como energia, água, biodiversidade, emissões, efluentes, resíduos e iniciativas.
- A última área de avaliação é o **Pilar Social**. Este encontra-se dividido, da mesma forma que o Pilar Ambiental, em: 'Políticas e Práticas de Gestão' e 'Desempenho Social'. No desempenho social são avaliadas questões relacionadas com temas como o mecenato, programas sociais, entradas e saídas da empresa, entre outros.

O questionário destinado às organizações foi necessariamente simplificado. Esta adaptação revelou-se positiva pois permitiu que as organizações demonstrassem com maior clareza as práticas relevantes adoptadas. De facto, qualquer tentativa de avaliação das organizações não é tarefa fácil, nomeadamente devido à dificuldade encontrada na aplicação de critérios quantitativos semelhantes aos aplicáveis às empresas.

4. EMPRESAS - PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

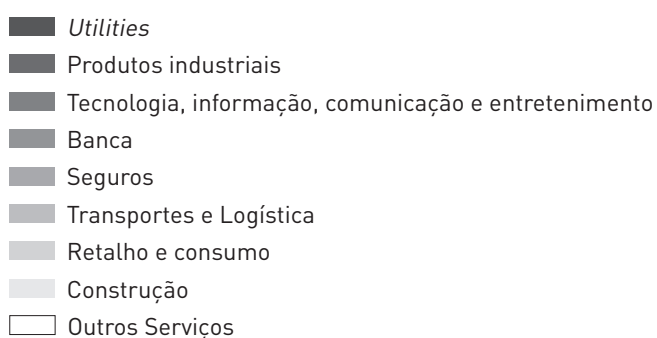
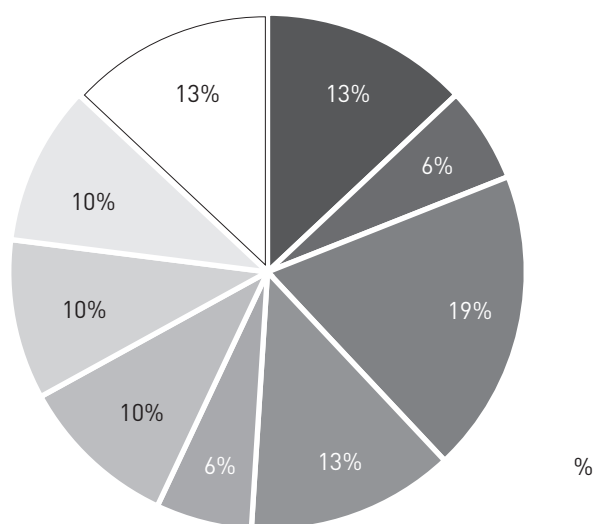
É importante referir que, em cada edição do Prémio, o universo de empresas da amostra é distinto do das restantes edições, facto que deverá ser tido em consideração na interpretação e análise da evolução temporal. A interpretação da PwC é a de que a maturidade das entidades envolvidas nos temas ligados à sustentabilidade é crescente, sendo mais fácil e rápida a resposta e justificação das iniciativas e acções nos pilares da sustentabilidade. Aspecto positivo, pois quanto maior a sensibilização e a integração dos temas nas estratégias concretas de cada instituição, maior o impacte na comunidade e a sustentabilidade da própria organização.

O papel das empresas no âmbito do desenvolvimento sustentável está relacionado com o conceito de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), segundo o qual estas integram, voluntariamente, preocupações ambientais, sociais e económicas nas suas actividades e na relação com os seus *stakeholders* (partes interessadas). Com a integração da RSE na estratégia empresarial, as empresas satisfazem as necessidades das suas partes interessadas e contribuem para o desenvolvimento sustentável do seu negócio.

Um elevado número de empresas admite, cada vez mais, a importância dos aspectos sociais e ambientais nas suas operações futuras e na concepção dos seus produtos e serviços, adaptando, deste modo, a sua estratégia de negócio de acordo com esta tendência. A gestão de capital humano revela ser uma fonte de vantagens competitivas no mercado empresarial. Nos últimos anos tem vindo a constatar-se uma maior consciência da utilidade do desenvolvimento do capital humano e da sua importância para o desenvolvimento de novos produtos e processos. O desenvolvimento e gestão eficientes do capital humano constituem actualmente factores de diferenciação face à concorrência.

Empresas concorrentes

Como referido, foram aceites para análise nesta 4ª edição do Prémio Cidadania das Empresas e Organizações 31 empresas, distribuídas por nove sectores de actividade, nomeadamente:



Enquadramento

O Enquadramento constitui a primeira área de avaliação onde são focados temas relacionados com a estratégia de sustentabilidade das empresas.

Estratégia de sustentabilidade

A estratégia de sustentabilidade é o pilar sobre o qual assentam os passos a seguir pelas empresas em matéria de sustentabilidade, bem como o seu desempenho. Nesta secção são avaliadas a existência de mecanismos de diálogo com *stakeholders* e questões relacionadas com o relatório de sustentabilidade (RS).

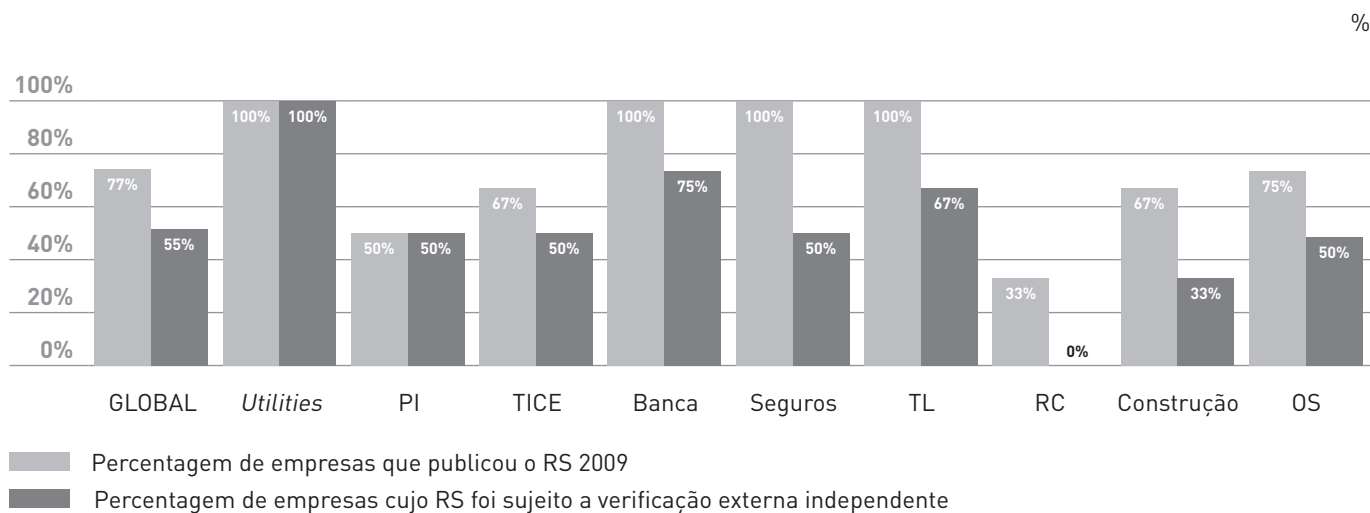
	2006	2007	2009	2010
Existência de mecanismos para encetar o diálogo regular com os <i>stakeholders</i>	95%	96%	100%	100%
Publicação de Relatório de Sustentabilidade	40%	46%	61%	77%
Relatório de Sustentabilidade verificado por entidade externa ¹	25%	54%	63%	71%
Utilização do referencial <i>Global Reporting Initiative</i> (GRI) ¹	-	-	76%	92%
Nível de aplicação A (GRI G3)	-	-	25%	48%

¹ O valor percentual está associado ao número de empresas que elabora o relatório de sustentabilidade

A nível da adesão ou subscrição de cartas de princípios internacionais ou outras iniciativas de carácter voluntário sobre questões económicas, ambientais e sociais, destaca-se a adesão, de 61% das empresas, ao Pacto Global das Nações Unidas (*Global Compact*). Ao Código de Conduta Empresas e VIH aderiram 23% das empresas analisadas.

A existência de mecanismos de diálogo com os *stakeholders* atingiu nas últimas duas edições, a classificação máxima de 100%. Estes mecanismos incluem todas as formas de comunicação da empresa com os seus vários grupos de partes interessadas, desde relatórios de divulgação de resultados, reuniões, estudos de mercado e de opinião pública, *workshops*, sítios *web* de internet ou intranet, entre outros. Do universo de empresas participantes, 77% publica relatório de sustentabilidade, mantendo-se a tendência de aumento do número de empresas que o publica e que desta forma comunica o seu desempenho nesta matéria. O referencial da GRI para elaboração

de relatórios de sustentabilidade é cada vez mais utilizado pelas empresas. De acordo com os resultados da 4ª edição, o GRI é utilizado por 92% das empresas que publica relatório, o que representa um aumento de 16% face aos resultados da edição anterior. De forma paralela, existe um aumento de 23%, em relação à 3ª edição, no número de empresas que auto-declaram um nível de aplicação máxima do GRI, o nível A. Das entidades que publicam RS, o número de relatórios sujeito a verificação, por entidade externa independente aumentou, em oito pontos percentuais, para 71%, face à edição anterior.



Nesta matéria, destaca-se o sector das *utilities*, em que todas as empresas publicaram relatório de sustentabilidade, com nível de aplicação A (GRI G3), sendo este sujeito a verificação por entidade externa e independente.

Pilar Económico

O Pilar Económico constitui a segunda área de avaliação, explorando temas relacionados com a *Governance* e gestão de risco, e inovação e sustentabilidade económica.

Governance e Gestão de Risco

Nesta secção é avaliada a forma como as empresas são dirigidas e administradas e como são geridos os riscos associados às actividades da empresa.

	2006	2007	2009	2010
Existência de um código de conduta/ética	85%	82%	100%	100%
Existência de um <i>framework</i> de gestão de risco para a organização	75% ²	75% ²	79% ²	97%
Existência de respostas a dar para cada evento de risco	—	89% ³	93% ²	94%

² A questão foi reformulada em 2010 – para as três primeiras edições era questionada a existência de uma função de risco e/ou Departamento de Gestão de Risco.

³ A questão foi reformulada em 2010 – para a 2ª e 3ª edição era questionada a existência de planos de contingência para os principais riscos identificados.

Em relação às práticas de governação, 45% das empresas avaliadas possui uma percentagem de administradores não executivos independentes superior a 25%, valor recomendado pela CMVM.

Em relação à existência de um programa de integração para os novos administradores e directores de primeira linha, 74% das empresas responderam de forma positiva.

No que diz respeito à gestão do risco, 97% das empresas possui um *framework* de gestão de risco definido. Em relação aos planos de contingência definidos para os principais riscos identificados, a taxa

de respostas positivas na 4ª edição foi de 94%. Todas as empresas referem ter integrado nos processos de gestão uma função de auditoria interna.

No que diz respeito à existência de comissões/comités de gestão da empresa e independentes da Comissão Executiva, 68% das empresas referiram possuir uma Comissão de Auditoria e 65% uma Comissão de Vencimentos. Em menor escala, as Comissões de Gestão de Risco e de *Governance* foram referidas em 45% e 35% dos casos, respectivamente. Em relação a outro tipo de Comissões (e.g. Comissão de Sustentabilidade, Comissão de Ética, Comissão de Matérias Financeiras, entre outras), estas foram referidas em 52% dos casos.

A existência de um código de ética/conduta alcançou o valor máximo de 100% na 4ª edição, mantendo-se a tendência da edição anterior. Todas as empresas referiram possuir um código de ética/conduta que, na maioria dos casos, contempla os seguintes aspectos: crime; corrupção e fraude; discriminação; confidencialidade da informação; segurança dos sócios, colaboradores e clientes; ambiente, higiene e segurança, entre outros.

Inovação e Sustentabilidade Económica

O investimento em investigação e desenvolvimento (I&D) é um indicador que traduz o esforço das empresas no sentido de inovarem e de se tornarem mais sustentáveis, aumentando a sua competitividade. Do universo das empresas participantes, 94% das empresas referiram ter destinado, de forma sistemática, em 2009, parte do seu volume de negócios a investigação e desenvolvimento, atingindo um valor médio de, aproximadamente, 1,5%. Existem, contudo, dificuldades nas organizações em manifestar qual a percentagem afectada do negócio a I&D e no que diz respeito à própria organização do sistema de inovação.

	2006	2007	2009	2010
Existência de mecanismos de avaliação regular da satisfação de clientes	-	100%	96%	97%
Investimento em investigação e desenvolvimento	65%	50%	64%	94%

Para a existência de mecanismos de avaliação regular da satisfação de clientes, observou-se uma tendência estável nas últimas três edições, sendo de 97% para a 4ª edição. Em relação a esta questão, 48% das empresas revelaram um aumento no índice de satisfação global de clientes.

No que concerne à missão e valores das empresas, todas as entidades avaliadas referiram possuir uma missão e valores claramente definidos, assim como a existência de um plano estratégico e o alinhamento do orçamento com o mesmo.

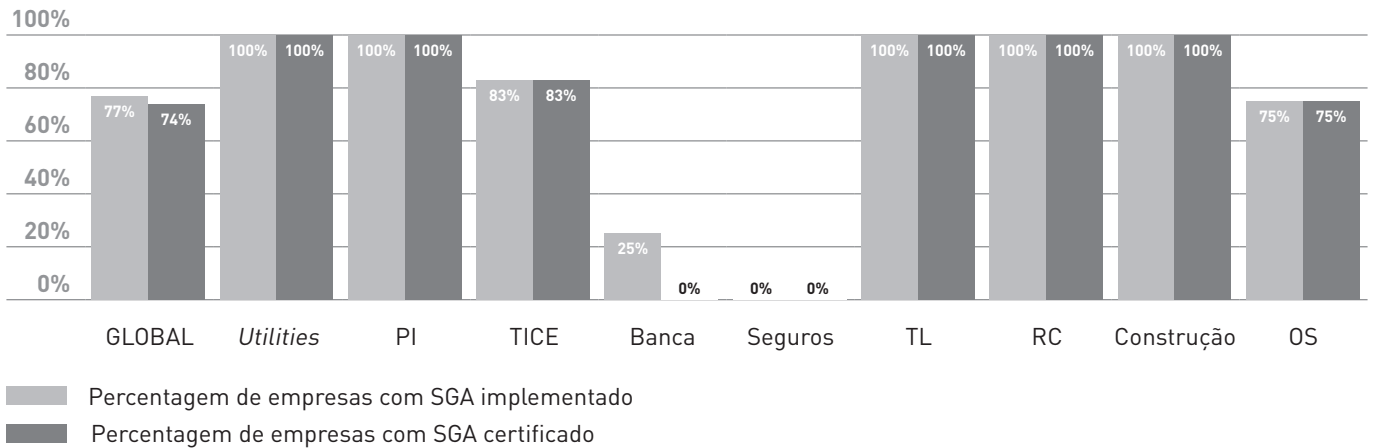
Pilar Ambiental

O desempenho ao nível do Pilar Ambiental é avaliado através de questões relacionadas com as políticas e práticas de gestão ambiental e com o desempenho ambiental das organizações. Seguindo o modelo de avaliação, nenhuma empresa obteve a pontuação máxima. À semelhança dos resultados da edição anterior do Prémio, o *gap* entre a melhor e a pior classificada é bastante significativo: 78 pontos percentuais.

Políticas e Práticas de Gestão

Esta secção analisa várias questões que permitem avaliar como as empresas gerem a componente ambiental nas suas actividades.

	2006	2007	2009	2010
Existência de um Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001 ou EMAS) implementado	65%	54%	71%	77%
Sistema de Gestão Ambiental certificado	69%	87%	85%	96%
Existência de objectivos ambientais específicos, mensuráveis, documentados e comunicados	-	-	100%	97%
Inclusão de requisitos/critérios ambientais no âmbito do processo de selecção de fornecedores	-	89%	89%	90%
Existência de procedimentos ou planos de emergência para responder a situações potenciais de ocorrência de acidentes ou situações de emergência ambientais	-	71%	89%	94%



Observou-se um acréscimo no número de entidades que possuem um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) implementado, isto é, que definem, avaliam, monitorizam e minimizam os impactes ambientais resultantes das suas actividades. Destas empresas, 96% possui o SGA certificado.

Relativamente à implementação de medidas para minimização dos impactes ambientais dos seus produtos e actividades, 97% das empresas admitiu possuir objectivos mensuráveis na área do ambiente. O número de empresas que incluem critérios ambientais no âmbito da selecção de fornecedores mantém uma tendência estável, atingindo na 4ª edição um valor elevado (90%). Na aquisição de novos produtos e serviços, 90% das empresas verifica que os seus fornecedores cumprem com os requisitos ambientais aplicáveis, com o seu código de ética/conduta e/ou com procedimentos ambientais específicos da empresa. Parte destas empresas (74%) possui também procedimentos específicos para avaliar os seus fornecedores e minimizar o impacte ambiental das suas actividades através, por exemplo, de auditorias, monitorização de processos, visitas e inquéritos a fornecedores.

Cerca de 94% das empresas referiu possuir procedimentos ou planos de emergência para responder a situações de emergência ambiental.

A contabilidade ambiental encontra-se, ainda, em fase de implementação em Portugal. A Directriz

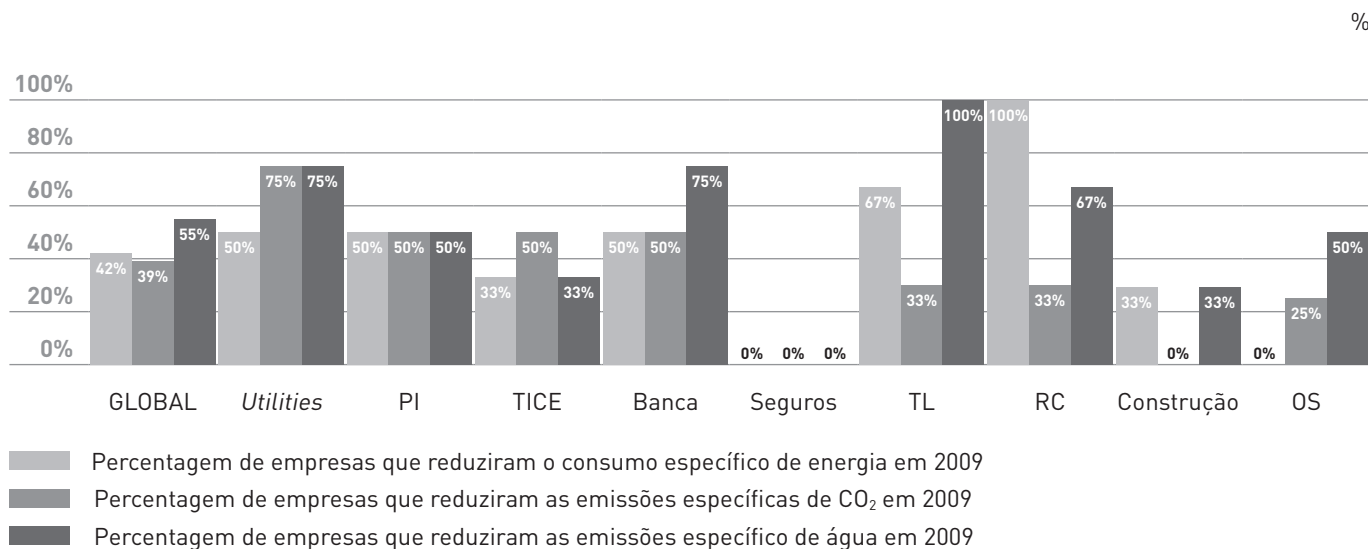
Contabilística 29, actualmente NCRF 26 (Norma Contabilística e de Relato Financeiro – Matérias Ambientais), não é amplamente implementada (apenas 9% das empresas referiram já a ter implementado). Do universo das empresas participantes, 26% admitiu conhecer a NCRF 26 mas ainda não a ter implementado e 26% referiu conhecer esta norma e já ter desenvolvido trabalho no sentido de sua aplicação.

Desempenho Ambiental

No desempenho ambiental, verificou-se uma tendência crescente na taxa de respostas positivas para a redução dos consumos específicos de energia e de água, o que corresponde a uma melhoria global do desempenho das empresas em matéria de ambiente. O aumento do número de empresas que reduziram os seus consumos de

energia e água, em relação à edição anterior, foi de 13% e 26%, respectivamente. Das empresas participantes, 39% reduziram as suas emissões específicas de CO₂.

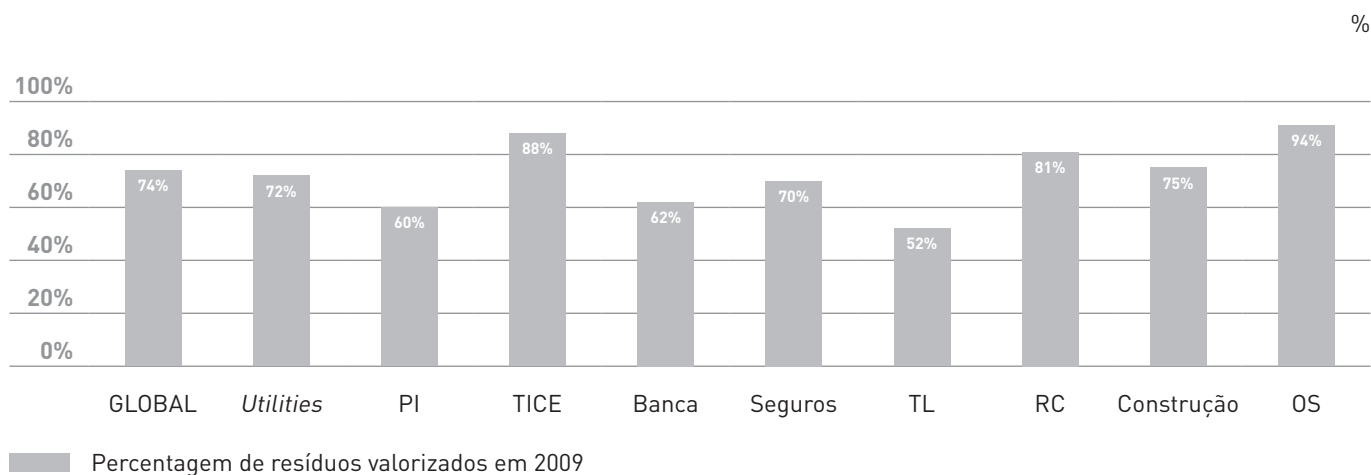
	2006	2007	2009	2010
Redução do consumo específico de energia em relação à edição anterior	-	-	29%	42%
Redução do consumo específico de água em relação à edição anterior	-	-	29%	55%
Redução das emissões específicas de CO ₂ em relação à edição anterior	-	-	32%	39%
Percentagem média de resíduos valorizados	-	-	60%	74%



No consumo específico de energia, constatou-se uma redução por parte de todas as empresas do sector Retail e Consumo. Relativamente às emissões específicas de CO₂, o sector das *Utilities* destaca-se com uma redução das emissões em 75% das empresas. No que diz respeito à redução do consumo específico de água, destaca-se o sector Transportes e Logística,

com uma redução no consumo por parte de todas as empresas.

Todas as empresas referiram possuir práticas de separação de resíduos, sendo a percentagem média de resíduos valorizados elevada, na ordem dos 74%. Constatou-se uma tendência positiva, neste aspecto, nas duas últimas edições.



Verificou-se que 45% das empresas produz energia renovável para consumo próprio e/ou produção de electricidade para venda à rede eléctrica. Destas empresas, 64% inclui, no consumo de energia total, uma percentagem da energia renovável produzida. Exemplos da utilização de energia renovável são o aproveitamento de energia solar/fotovoltaica, eólica, a queima de biomassa, a utilização de biocombustíveis, entre outras. Das empresas participantes, 65% refere ter realizado, em 2009, investimentos em projectos de energias renováveis e/ou melhoria de eficiência energética.

Pilar Social

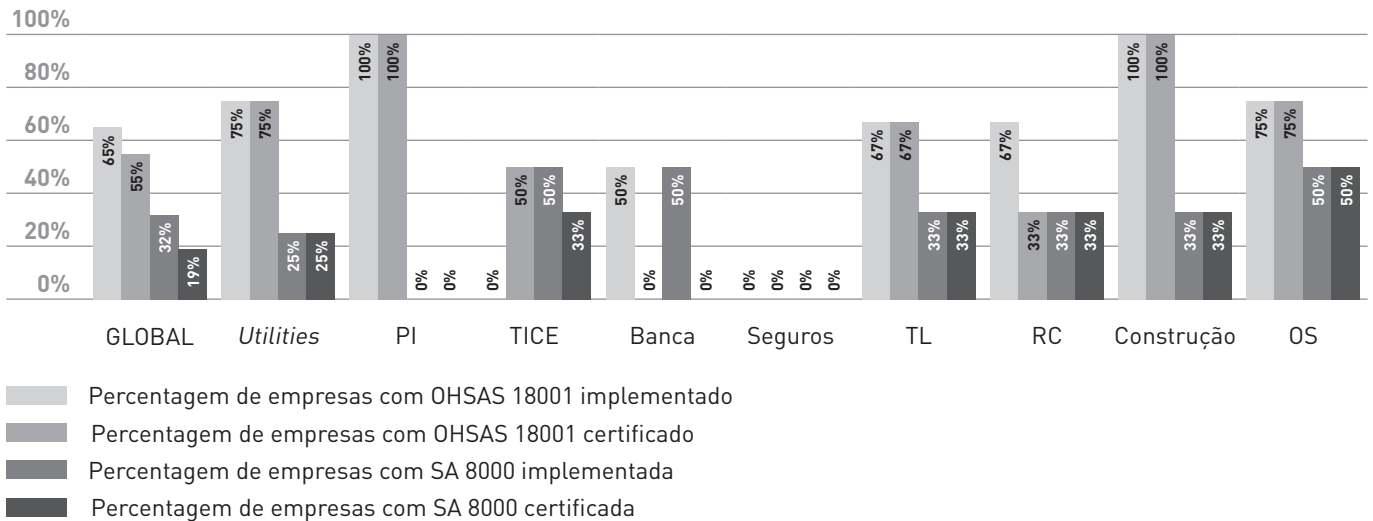
O Pilar Social, à semelhança do Pilar Ambiental, é constituído por questões relacionadas com as políticas e práticas de gestão social e com o desempenho social das empresas.

Políticas e Práticas de Gestão

Entre as questões relevantes de avaliação encontra-se a implementação e certificação do Sistema de Gestão Social (SGS) OHSAS 18001 (Segurança e Saúde no Trabalho) e da Norma de Responsabilidade Social SA 8000.

	2006	2007	2009	2010
Existência de um SGS OHSAS 18001 implementado	60%	56%	79%	65%
OHSAS 18001 certificado	-	-	75%	55%
Implementação da Norma SA 8000	40%	22%	25%	32%
SA 8000 certificada	-	-	11%	19%
Existência de uma política de não discriminação	-	68%	89%	100%
Existência de uma política de contratação de pessoas portadoras de deficiência	35%	32%	32%	39%
Existência de um sistema de avaliação de desempenho	100%	86%	93%	100%
Existência de um procedimento de atracção de talentos e retenção de quadros de elevado potencial	60%	75%	82%	90%
Oferta de apoio para a educação dos filhos dos colaboradores	70%	71%	71%	77%
Oferta de seguro de saúde aos colaboradores	75%	93%	93%	90%
Verificação regular das práticas sociais de fornecedores	-	54%	68%	84%
Existência de mecanismos de avaliação regular da satisfação de clientes	-	100%	96%	97%
Existência de mecanismos de avaliação regular da satisfação dos seus colaboradores	-	-	89%	87%

Verificou-se um decréscimo de 14% na implementação, por parte das empresas, do OHSAS 18001 e um aumento de 7% na implementação da Norma SA 8000, face à edição anterior. Contudo, dado à pouca aplicação da Norma SA 8000 em Portugal, o rácio está fortemente influenciado pela composição dos participantes nesta e em edições anteriores.



Destacam-se os sectores Produtos Industriais e Construção, em que 100% das empresas tem implementado e certificado o SGS OHSAS 18001. No que diz respeito à Norma SA 8000, 50% das empresas do sector Outros Serviços possui a norma implementada e certificada.

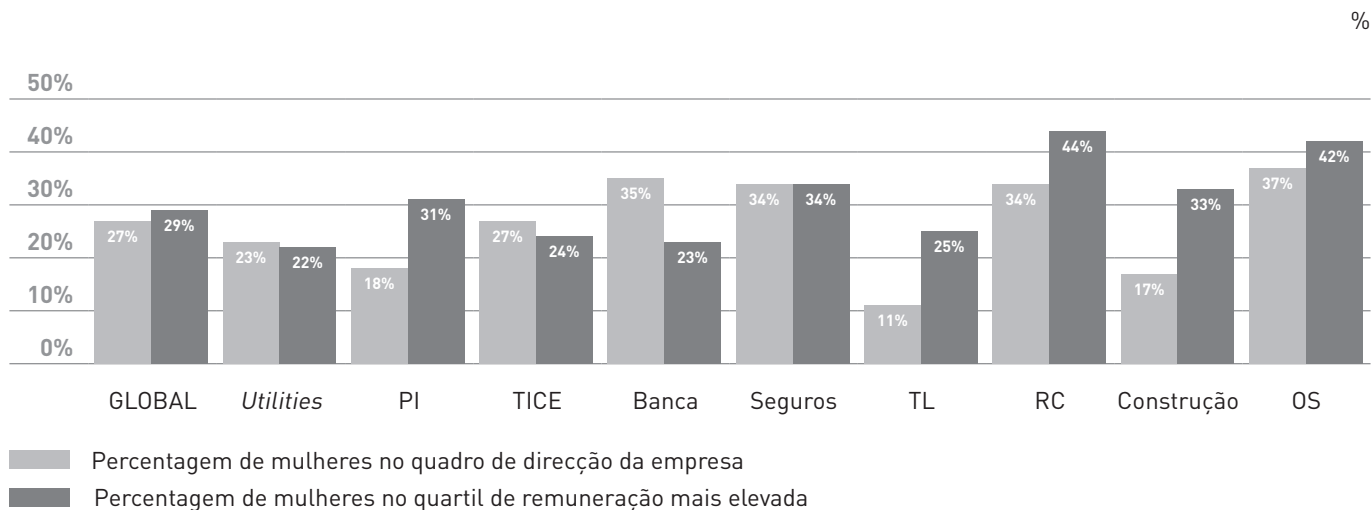
Em relação a outras políticas e práticas de gestão social, verificou-se um aumento de 11% na implementação de políticas de não discriminação por parte das empresas analisadas. A avaliação de desempenho dos colaboradores, reconhecida como essencial na gestão do capital humano, é realizada por 100% das empresas. Verificou-se também uma tendência positiva de 8%, face à edição anterior, no caso da implementação de procedimentos de atracção de talentos e retenção de quadros de elevado potencial. Constatou-se também um número elevado de empresas que possuem mecanismos confidenciais para apresentação de reclamações e/ou sugestões dos colaboradores. Em relação às práticas sociais dos fornecedores, 84% das empresas admitiram realizar uma verificação regular das mesmas. Esta percentagem cresceu em 30 pontos percentuais desde 2007. A média de horas de

formação por colaborador, por ano, para o conjunto de empresas participantes, situou-se em 40,5.

Desempenho Social

O desempenho social das empresas é medido através da avaliação de várias questões relacionadas com aspectos internos, como os acidentes de trabalho, doenças profissionais, oportunidades de ascensão das mulheres a postos de chefia e aspectos relacionados com a comunidade, como o volume de negócios dedicado a acções de mecenato e a programas sociais.

Relativamente às oportunidades de ascensão das mulheres a postos de direcção, o valor médio foi de 27%, sendo 73% o valor máximo atingido. A percentagem média de mulheres no quartil superior de remuneração das empresas foi de 29%. Estes indicadores demonstram que, na maior parte dos casos, as direcções são maioritariamente constituídas por homens, facto que em muitas situações pode estar relacionado com o sector de actividade e com a distribuição global de colaboradores por género. No entanto, verificou-se um aumento positivo do número de mulheres nos quadros de direcção e no quartil superior de remuneração, em relação à edição anterior.



Destaca-se o sector Outros Serviços com 37% de mulheres, em média, nos quadros de direcção das empresas. Em relação à percentagem de mulheres no quartil de remuneração mais elevada, destaca-se o sector Retalho e Consumo com 44% de mulheres, em média.

Um dado adicional obtido através dos questionários foi a média etária dos colaboradores das empresas concorrentes, que se situou nos 40 anos, valores que se têm mantido aproximadamente constante nas várias edições do Prémio.

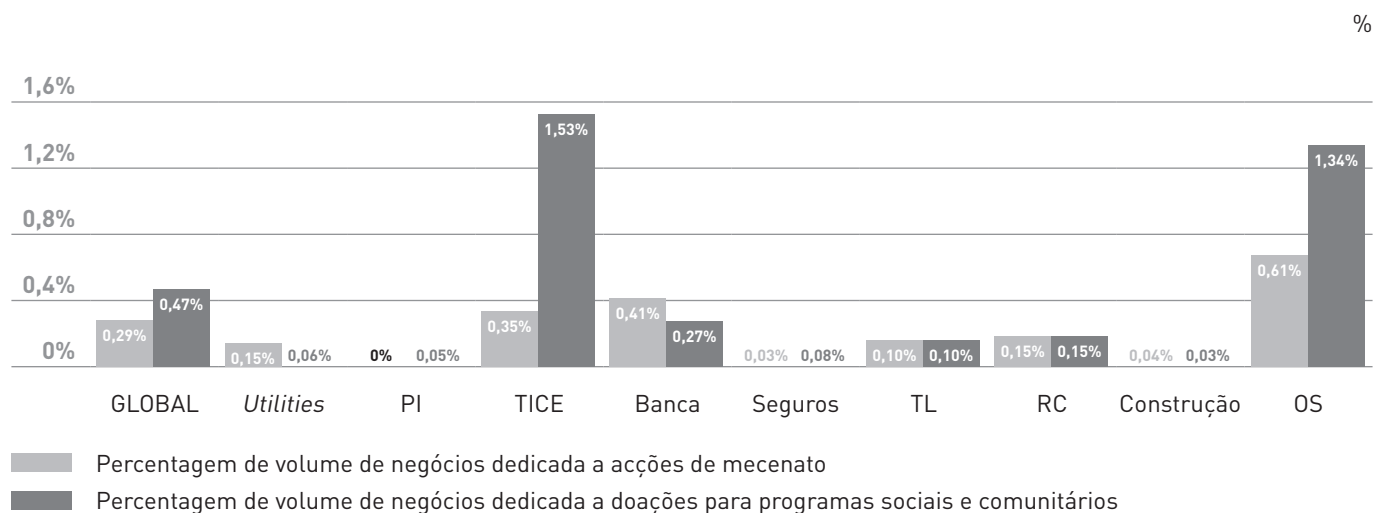
Relativamente à relação com a comunidade, as práticas de mecenato e doação a programas sociais e comunitários são bastante comuns em empresas socialmente responsáveis e assistiu-se nesta edição do Prémio a uma tendência crescente nestas questões, certamente influenciada pela situação actual da económica Portuguesa, com necessidades acrescidas ao nível do apoio social.

Apenas 10% das empresas não referem a existência

de práticas de mecenato, sendo que 97% das entidades refere realizar doações para programas sociais e comunitários.

	2006	2007	2009	2010
Existência de práticas de mecenato	80%	75%	64%	90%
Doações a programas sociais e comunitários	95%	89%	71%	97%

A média global do volume de negócios destinado a acções de mecenato foi de 0,29%, face aos 0,17% apurados na edição anterior. Quanto ao volume de negócios dedicado a doações para programas sociais e comunitários, este foi de 0,47%, face aos 0,25% na 3ª edição.



Nas acções dedicadas a programas sociais e comunitários, destacam-se os sectores Tecnologia, Informação, Comunicação e Entretenimento e Outros Serviços, dedicando 1,53% e 1,34% do volume de negócios respectivamente. Em relação às acções de mecenato, destaca-se novamente o sector Outros Serviços, com 0,61%. Por último, é de destacar, exceptuando raras excepções, que as empresas participantes não apresentaram casos de doenças profissionais frequentes ou de acidentes mortais. Adicionalmente, 90% das empresas participantes têm estabelecido programas e parcerias com ONG nas áreas social e ambiental.

Síntese

Após a 4ª edição do Prémio Cidadania das Empresas e Organizações são várias as conclusões que podem ser retiradas da análise.

Apesar da amostra analisada para todas as edições do Prémio ser permeável, estando em contínua transformação ano após ano, a base das empresas analisadas é semelhante, sendo as empresas com melhor desempenho em matéria de sustentabilidade a coluna vertebral da amostra. Note-se que a amostra, para esta edição do Prémio, possui uma dimensão superior, em três empresas, que a anterior edição. Neste sentido, existe uma notável melhoria nas quatro áreas de análise nas várias questões que foram possíveis analisar através do histórico. No período 2009-2010, das 35 questões com registo histórico, 28 sofreram um acréscimo na taxa de respostas positivas, 5 sofreram um decréscimo e 2 permaneceram com a taxa de resposta inalterada. No Enquadramento, o maior destaque diz respeito à publicação de relatórios de sustentabilidade (77% das empresas), assim como a adopção do referencial GRI

por 92% das empresas que publicaram o seu relatório de sustentabilidade.

No Pilar Económico refira-se a existência de um código de ética/conduta. Assim como na edição anterior e apesar da permeabilidade do grupo de empresas concorrentes, nesta 4ª edição, todas as empresas concorrentes referiram possuir um código de ética/conduta que aponte deveres e direitos dos seus colaboradores e/ou fornecedores.

As acções de investigação e desenvolvimento adquirem relevância média, em que 94% das empresas concorrentes admitiram realizar investimentos nesta área, embora algumas destas não tenham quantificado os investimentos.

Em matéria ambiental, destaca-se a implementação de um SGA, fulcral na gestão das questões ambientais de uma organização. A taxa de respostas afirmativas para esta questão na 4ª edição do Prémio superou a da 3ª edição em 6 pontos percentuais, situando-se nos 77%. Como áreas a melhorar, destaca-se a eficiência ambiental, através da adopção de programas e medidas que conduzam à optimização da *performance* ambiental, através de reduções nos consumos específicos de energia e água e na redução das emissões específicas de CO₂.

Por último, no Pilar Social, 65% das entidades analisadas admitiram ter implementado um sistema de gestão social de acordo com a OHSAS 18001 sendo que, na 3ª edição, a taxa de respostas positivas era de 79%. Importar ainda reforçar, uma vez mais, como um dos pontos cruciais a desenvolver, a presença de mulheres em cargos de direcção, a formalização de políticas de contratação de pessoas portadoras de deficiência e a implementação da norma internacional de avaliação da responsabilidade social, SA 8000.

Em relação às práticas de mecenato e doações para programas sociais e comunitários, existe um acréscimo do número de empresas que realizaram estas práticas, face à edição anterior. No entanto, algumas das empresas

não realizaram uma quantificação real dos montantes económicos investidos e/ou doados.

Após a análise efectuada, conclui-se que existe uma evolução crescente e positiva por parte das empresas na implementação de medidas, princípios e acções de responsabilidade empresarial. A inclusão de estes aspectos na estratégia das empresas permitiu, nos últimos anos, o avanço em matéria de sustentabilidade, nomeadamente nas áreas ambiental e social.

Foi verificado, ao longo das quatro edições do Prémio Cidadania das Empresas e Organizações, uma evolução positiva na maturidade das empresas em matéria de sustentabilidade, assim como nas respostas aos questionários de avaliação, facto que contribuiu para a decisão de aumentar o número de sectores premiados na presente edição do Prémio. As diferenças entre empresas, com uma participação assídua nas várias edições do Prémio, são atenuadas ano após ano, evoluindo as empresas com menor desempenho para patamares mais elevados. Contudo, existem inúmeras oportunidades para muitas empresas fazerem da sustentabilidade uma prioridade estratégica ou, pelo menos, considerá-la num eixo paralelo à estratégia de negócio.

A integração dos aspectos ambientais e sociais no *core business* das empresas, independentemente do sector ao qual pertencem, é resultado da motivação económica das mesmas e do compromisso assumido para com o desenvolvimento sustentável. Esta motivação económica, onde são incorporados riscos relevantes para o negócio, está associada a responsabilidades que, em muitos dos casos, surgem para satisfazer as expectativas da sociedade e dos *stakeholders* da empresa.

Análise das Políticas e Medidas

O questionário das Organizações Não Governamentais (ONG) tem vindo a sofrer alterações ao longo das quatro edições do Prémio Cidadania. Esta adaptação revelou-se positiva dado que permitiu que as ONG demonstrassem com maior clareza as práticas de sustentabilidade relevantes adoptadas.

De facto, avaliar as ONG não é tarefa fácil, devido às diferentes realidades e âmbitos de actuação de cada uma delas, o que torna difícil encontrar critérios quantitativos semelhantes aos utilizados nas empresas. Nesta 4ª edição do Prémio candidataram-se 16 instituições, um aumento de 56% de participações face à edição anterior. Uma primeira análise ajuda de imediato a perceber que há, sem dúvida, uma melhoria significativa na qualidade das respostas. Assim se constata que a vivência de boas práticas de sustentabilidade é uma preocupação crescente nestas organizações como, aliás, já se verificava na edição anterior.

Contudo, há ainda um vasto campo para ser trabalhado e aperfeiçoado. Do estudo realizado, salientam-se, ainda, como pontos de melhoria, a dificuldade na formalização de práticas, a dependência de mão-de-obra voluntária e não contratada para tarefas não compatíveis com esse regime, a dependência de apoios e donativos cada vez mais escassos, comprometendo a sustentabilidade da Organização, no que se refere à gestão dos recursos financeiros e humanos necessários.

Existe uma preocupação por definir e seguir uma estratégia determinada, facto que constitui uma melhoria significativa do desempenho das organizações participantes no estudo. Muitas instituições continuam a viver sufocadas pela desproporção entre os escassos recursos financeiros e as crescentes carências sociais. Desta forma, apesar do planeamento estratégico

existente na grande maioria das organizações, é muito difícil gerir as verbas de forma a ter margem de manobra para dar resposta a situações de emergência que surjam, além do que está previsto.

No entanto, o esforço por racionalizar as verbas e hierarquizar as necessidades tem sido um facilitador para que, efectivamente, se consigam ajudar os mais carenciados.

Uma vez mais, aponta-se a elevada consciência de cidadania e de missão das Organizações e a procura de transparência em relação aos seus parceiros interessados mais directos, nomeadamente financiadores, colaboradores e utentes.

1. Valores

A Gestão dos Valores aborda a temática da Governança e o modo como esta transmite a Missão e os Valores da Associação.

De acordo com a tabela abaixo, podemos constatar que grande parte das organizações já possui uma política formal de governação (75%), o que mostra como internamente é um facilitador ter bem definido a estratégia e os objectivos da sua actuação. Normalmente existe um documento que está acessível às partes interessadas e que ajuda a nortear a própria actuação dos colaboradores e também dos voluntários.

Há uma clara preocupação por manter a transparência na gestão, pelo que grande parte das instituições (75%) recorre a uma auditoria externa. Em alguns casos a auditoria funciona como meio para diagnosticar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

	Sim	Não
Organizações com Política Formal de Governança	75%	25%
Organizações que prestam informação regular às partes interessadas	100%	0%
Organizações com controlo de gestão como auditoria externa	75%	25%
Organizações com Código de Ética	94%	6%

Apesar de terem uma missão definida, em algumas organizações ela está intrínseca na própria actuação, na sua génese, e não se encontra formalmente instituída. Contudo, na maioria delas existem documentos escritos onde a missão está explicada. Poderá ser no código de ética ou em outros documentos semelhantes (e.g. Ideários).

A informação às partes interessadas é feita com base em relatórios periódicos, reuniões, envio de cartas ou outras formas que dão a conhecer o desenvolvimento da sua actividade. Desta forma estabelece-se um vínculo maior entre as organizações e todos os que as ajudam. Esta exigência parte, muitas vezes, dos próprios *stakeholders* e as instituições, de forma geral, concorda que esta é uma exigência muito positiva, pois as ajuda a manter uma melhor organização interna.

Um aspecto a salientar é o esforço que a Direcção destas instituições tem feito para manter os colaboradores, e mesmo os voluntários, alinhados com a estratégia da instituição. Como estamos a atravessar tempos mais difíceis e as carências são cada vez maiores, todas as ajudas são bem-vindas e é importante ter um verdadeiro sentido de missão.

2. Economia

A secção referente à Economia avalia as práticas e políticas de gestão dos aspectos económicos, e questiona a organização sobre a estratégia de captação de fundos e de aplicabilidade de receitas, a estratégia de sustentabilidade e a disponibilização aos financiadores de documentos detalhados sobre a aplicação de fundos. Na sua generalidade, tanto a estratégia de captação de fundos, como a de aplicação de receitas são praticadas por todas as organizações participantes, sendo este pilar da responsabilidade aquele em que as organizações participantes obtêm melhores classificações. Este aspecto contrasta com as dificuldades crescentes de gestão dos fundos com que as instituições se deparam. A existência de uma estratégia é um passo importante na sustentabilidade das organizações. Contudo, muitas vezes se verifica que estando no bom caminho, algumas delas ainda terão de ajustar alguns aspectos. Muito embora muitas delas sobrevivam de apoios e donativos, para minorar as dificuldades de gestão interna, grande parte das instituições participantes está a procurar financiamentos próprios. Para tal, tentam vender os produtos feitos pelos utentes. Nalguns casos, parte das receitas é entregue aos utentes, para os ajudar a sentirem-se mais integrados na sociedade a aprenderem, paralelamente, a gerirem-se de forma sustentada. Para muitos é um estímulo muito grande, sobretudo quando se trata de população com deficiência. Mas outras também recebem quotas de sócios, ou procuram estabelecer parcerias duradouras com empresas e outras entidades, que cada vez mais patrocinam projectos concretos, como forma de assegurar a sobrevivência financeira. Habitualmente são fornecidos documentos em que a aplicação dos fundos e donativos é detalhada. As partes interessadas têm acesso a esses documentos.

3. Ambiente

A secção Ambiente avalia as práticas e políticas de gestão ambiental, nomeadamente se a organização tem uma política ambiental pró-activa, se a organização tem implementado um Sistema de Gestão Ambiental (ISO ou EMAS), assim como se a organização estabeleceu objectivos ambientais específicos, mensuráveis, documentados e comunicados.

Avalia-se, ainda, a responsabilidade na gestão dos impactes ambientais, com base em procedimentos ou plano de emergência definido para responder a situações potenciais de ocorrência de acidentes ou situações de emergências ambientais, bem como avaliação dos requisitos ambientais na aquisição de produtos/serviços.

A parte ambiental é, uma vez mais, aquela em que se denotam maiores fraquezas. Existem alguns procedimentos, mas ainda são poucas as medidas implementadas formalmente. Muitas práticas estão enraizadas no dia-a-dia das organizações embora não estejam formalizadas.

	Sim	Não
Organizações com Sistema de Gestão Ambiental	7%	93%
Existência de um Plano de Emergência	44%	56%
Organizações com práticas de redução dos impactos ambientais	37%	63%

De acordo com a tabela anterior, verifica-se que existe, de facto, uma preocupação por ter boas práticas ambientais. Muitas vezes passam pela educação dos colaboradores, voluntários e partes interessadas com acções de sensibilização em que ensinam, por exemplo, técnicas para poupar energia.

Algumas instituições que trabalham com crianças consideram que os resultados de toda a educação que está a ser feita nesta área só serão medidos a

médio prazo. Primeiro é preciso mudar os hábitos e as mentalidades, para que surjam novos comportamentos e depois, será então possível ver os efeitos. Este é um trabalho moroso, que requer esforço e começa com coisas tão pequenas como não atirar papéis para o chão. Os escassos recursos de que dispõem constituem, muitas vezes, entraves na aplicação e formalização de políticas nesta área, pois outras carências se apresentam como prioritárias.

Existem algumas boas práticas dignas de nota: uso de painéis solares, separação de resíduos, construção de furos de água.

4. Social

A secção Social avalia as práticas e políticas de gestão dos aspectos sociais, a gestão do relacionamento com os parceiros interessados nomeadamente o envio de informação relativa às decisões estratégicas e projectos da organização, canais de comunicação usados, existência de critérios na escolha dos canais de comunicação, existência de um relatório de contas e sua validação, existência de um relatório formal de responsabilidade social/sustentabilidade validado por entidades independentes.

	Sim	Não
Práticas e políticas de gestão	100%	0%
Procedimentos de comunicação com as partes interessadas	97%	3%
Relatório de Responsabilidade Social	37%	63%
Organizações que promovem o trabalho voluntário	100%	0%
Conhecimento das normas da organização pelos colaboradores	100%	0%
Organizações que avaliam a responsabilidade e diligência com que os colaboradores desempenham as suas tarefas	63%	37%

As práticas e políticas de gestão dos aspectos sociais são uma generalidade tal como os procedimentos de comunicação com as partes interessadas. São usados diversos meios de comunicação tais como cartas, boletins periódicos, sites, mailings. Também se verifica a existências de campanhas, participação em feiras e muitos outros meios de comunicação.

A necessidade de transparência tem contribuído para aumentar e melhorar as formas de comunicação entre as organizações e as partes interessadas. Já anteriormente tínhamos referido que esta forma de proceder facilita o vínculo entre ambas as partes. Para além disso, o uso das tecnologias torna a comunicação mais fácil e mais acessível. As Redes Sociais têm servido para estreitar laços e fomentar a partilha de boas práticas, além de ser mais uma forma de contacto com as partes interessadas.

Verificamos que muitas instituições continuam a sobreviver do voluntariado. Esta é sem dúvida uma forma de envolver as populações na sua missão. Mas pode significar que as organizações continuam a dispor de escassos recursos para contratar novos colaboradores. É cada vez mais sistematizada a forma de envolver os voluntários com as instituições. Muitas delas realizam inquéritos a fim de perceberem os gostos e principais aptidões, para que os voluntários possam ser integrados nas tarefas que melhor desempenhem. Muitos têm direito a usufruir de algumas regalias a nível de subsídio de transporte, alimentação, entre outros.

Mas também os colaboradores são já avaliados da mesma forma, embora nesta 4ª Edição se verifique uma ligeira diminuição do número de organizações que o faz (63%). Esta avaliação permite melhorar o seu desempenho, muitas vezes incentivando-os a apostar na sua formação. Mas é também uma maneira da organização se auto-diagnosticar e verificar o nível

de satisfação interna, identificando oportunidades de melhoria.

No universo das instituições candidatas, 37% têm um relatório de responsabilidade social, o que significa um ligeiro aumento face à edição anterior e muitas sentem que as partes interessadas valorizam a existência de um relatório que sistematize as suas boas práticas.

Evolução das Políticas e Medidas

Ao longo destas quatro edições do Prémio Cidadania podem registar-se diversas alterações, não só a nível das organizações participantes, que são dos mais variados âmbitos de actividade, mas também a nível das características muito diversificadas de cada uma delas.

O questionário, embora extenso, acaba por ter um carácter pedagógico que estimula as organizações a procurar uma maior organização interna, dos seus recursos financeiros e humanos. No fundo, será uma forma de se auto-diagnosticarem e poderem identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria. Já aconteceu algumas instituições usarem o questionário como “guião” para se prepararem melhor para concorrer na edição seguinte. E, nestes casos, fizeram-no com óptimos resultados.

Enumeramos, de seguida, alguns aspectos relevantes, nos quais se têm notado algumas alterações ao longo das quatro edições deste Prémio.

De acordo com a tabela abaixo, verificamos que há cada vez mais instituições com código de ética, apesar de haver uma ligeira quebra em 2009 (67%). Nesta 4ª Edição a tendência de melhoria manteve-se (94%).

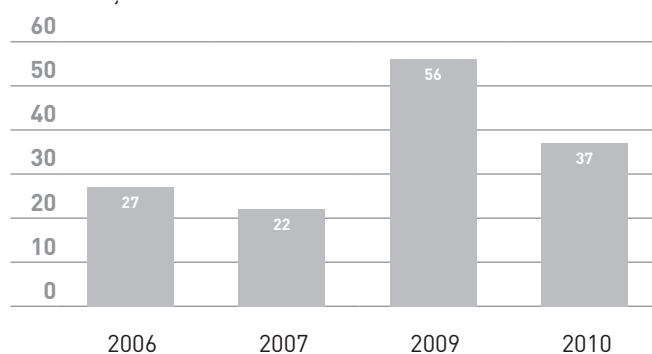
ORGANIZAÇÕES COM CÓDIGO DE ÉTICA



A existência de um código de ética nas instituições ajuda-as a ter formalizado um conjunto de valores pelos quais se regem e que todos os *stakeholders* os conheçam com maior facilidade. É um compromisso de transparência entre todas as partes. Do código de ética institucionalizado parte toda a estratégia de actuação e comunicação da instituição, tanto a nível interno, como externo.

Um outro aspecto a salientar está relacionado com as práticas de redução dos impactos ambientais, com base na tabela apresentada abaixo.

ORGANIZAÇÕES COM PRÁTICAS DE REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS



A edição de 2009 foi aquela em mais instituições tinham formalizado boas práticas de redução dos impactos ambientais (56%).

A parte ambiental é, habitualmente, aquela em que se denotam maiores fraquezas. Muitas instituições não têm capacidade de implementar sistemas de gestão ambiental certificados, muito embora tenham algumas boas práticas, como a separação de resíduos, um plano de emergência, redução dos consumos energéticos. Uma das formas de fomentar as boas práticas passa por, em muitas das instituições, sensibilizar os próprios utentes para estas questões. Por exemplo, quando trabalham com crianças, ensinam-nas a poupar água

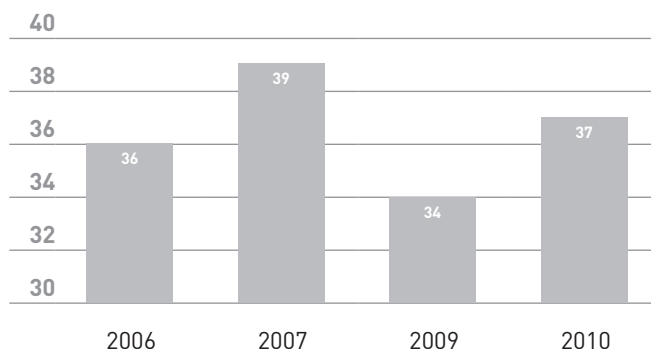
quando lavam os dentes, a separar os resíduos, a reaproveitar materiais para fazer alguns trabalhos escolares. Estas crianças, em casa, acabam por fazer um trabalho semelhante com os familiares. Assim, a responsabilidade social está a ser exercida na sua forma mais genuína.

A nível dos aspectos sociais da organização, são contemplados não só os aspectos internos, como também os externos (a nível dos procedimentos de comunicação com as partes interessadas), podemos concluir que se mantém o bom desempenho da generalidade das instituições participantes nestas quatro edições deste Prémio.

Há uma clara preocupação por tratar cada colaborador e cada voluntário como parte fundamental para o bom desempenho da organização. Nesse sentido, são cada vez mais as instituições que têm procedimentos de selecção dos voluntários, de acordo com os seus gostos e características pessoais. Também se estabelecem planos de formação para os colaboradores. Nalguns casos, estes planos de formação são construídos à medida das necessidades individuais de cada um, com base nos resultados do inquérito de satisfação de clima, tal como já acontece em muitas empresas.

Um outro aspecto igualmente interessante de salientar é o facto dos procedimentos de comunicação serem cada vez melhores, contribuindo para uma maior transparência e interligação entre as várias áreas da instituição.

RELATÓRIO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL



A tabela anterior refere a existência de Relatório de Responsabilidade Social que, como se pode verificar, voltou a aumentar face à edição anterior.

Sendo a génese deste Prémio a Responsabilidade Social, poderá estranhar que menos de metade das organizações ainda não tenham relatadas e documentadas as suas práticas. Contudo, estas estão contempladas na génese da sua existência e na sua missão, muito embora exista a lacuna do Relatório oficial. Algumas instituições reforçam que a sua actuação é suficiente para relatar às partes interessadas aquilo que fazem e como o fazem.

Síntese

- A nível dos Valores, há cada vez mais uma maior organização estratégica e disseminação dos valores pelos colaboradores e demais *stakeholders*;
- O pilar Económico é o melhor classificado, muito embora seja uma das áreas mais críticas em termos práticos;
- Em termos ambientais, é uma das áreas com menor classificação. Em muitos casos não existem melhores práticas porque é necessário dar prioridade a áreas mais críticas;
- No que diz respeito aos aspectos Sociais, tem havido uma preocupação por gerir cada vez melhor os recursos humanos das organizações, bem como os aspectos ligados à comunicação (não só interna, como também externa) de uma forma mais sistemática, transparente e alinhada com a estratégia.







PRÉMIO CIDADANIA DAS EMPRESAS E ORGANIZAÇÕES

4ª EDIÇÃO

O objectivo do Prémio Cidadania das Empresas e Organizações é distinguir as empresas e ONG pela sua contribuição para a implementação de medidas que visem melhorar a sua sustentabilidade e a da comunidade em que se inserem.

O conteúdo deste documento é de natureza geral e meramente informativa, não se destinando a qualquer entidade ou situação particular, e não substitui aconselhamento profissional adequado ao caso concreto. A PricewaterhouseCoopers – Assessoria de Gestão, Lda. e a AESE – Escola de Direcção e Negócios, não se responsabilizarão por qualquer dano ou prejuízo emergente de decisão tomada com base na informação aqui descrita.

ORGANIZADORES

